

El Poder de la Comunicación

- ¿Cuál es el secreto de los buenos comunicadores?
- ¿por qué algunas personas tienen mayor poder de influenciar de lo que otras?
- ¿Dónde está la diferencia?

Una de las habilidades más importantes del ser humano es la comunicación. Después de la supervivencia, influenciar por medio de la comunicación es a más básica y vital de todas las necesidades. La manera como nos comunicamos, generalmente pasa despercebida por nosotros mismos. Sin embargo, es por la comunicación que nos relacionamos con nuestro Universo (familia, amigos, colegas, etc.), cerramos negocios y creamos nuestra identidad pública.

Comunicarse es más de lo que apenas hablar-oír-hablar. Comunicándonos, transmitimos ideas, hacemos solicitudes, creamos realidades, inventamos posibilidades y, principalmente, somos capaces de coordinar acciones en el sentido de que el todo pueda ser mayor que la suma de las partes.

Como toda herramienta poderosa, la comunicación eficaz ocurre por medio del uso de técnicas específicas. Evidentemente, hay personas más comunicativas del que otras, pero eso no quiere decir que ellas tengan un don especial para la comunicación. Pueden sí ser más comunicativas que otras personas, pero introversión y extroversão, en verdad, nada tienen a ver con la comunicación en sí. Una persona introvertida puede comunicarse bien en un medio donde si sienta a la voluntad y una comunicativa, no necesariamente, será capaz de hacerlo, a pesar de sentirse siempre a la voluntad.

Profesionalmente, la comunicación eficaz constituye una de las herramientas más poderosas de que uno puede disponer. ¡Basta aprender a usarla!

Lo que es “comunicación”

Comunicación, estrictamente, es el proceso de transmitir y recibir mensajes por intermedio del lenguaje, hablada o escrita, o de otras señales y símbolos, que pueden ser visuales o sonoros. Es la capacidad de cambiar o discutir ideas, de dialogar y de conversar con vista al buen entendimiento entre personas. Pero la comunicación, que visa prioritariamente al entendimiento y que puede generar una acción común, también puede ser utilizada para manipular personas. Cuando eso acontece, es capaz de destruir individuos, organizaciones y naciones, en un efecto semejante al de la falta de comunicación, que tiene el poder de desagregar valores.

Para nos comuniquemos bien debemos considerar todas las formas de comunicación, pero concentrarmonos principalmente en el lenguaje verbal y en la no verbal, pues es ése el tipo de comunicación predominante en la relación humana.

Para alcanzar una calidad de excelencia interpersonal es preciso conocer los niveles en los que la comunicación se procesa. Voy a presentar aquí un modelo muy objetivo y funcional, desde lo cual usted podrá no apenas perfeccionar la calidad de su comunicación, como también podrá escoger el nivel más adecuado para sus propósitos. Considerando que este modelo es una sistematización de pensamientos y procedimientos, éste que presento parte de la constatación que la comunicación entre dos o más personas puede acontecer en tres niveles:

1. Boca-oído

Aquí, nada acontece. Una persona habla y a otra oye, sin necesariamente escuchar.

Imagine usted llegando a un restaurante, pidiendo al camarero un agua mineral con gas y él trayéndole un agua mineral sin gas. O sea, oyó lo que usted dijo, pero no escuchó, pues oír y escuchar son cosas bien diferentes: la primera es función del oído y la segunda, del cerebro.

2. Cerebro-Cerebro

Aquí, las cosas empiezan a acontecer. La persona que habla y a que oye están en sintonía. Si ningún éxito profesional era posible en el nivel anterior, en éste ellos son siempre una posibilidad, desde que usted sepa colocar a otra persona en el proceso, haciendo con que el cerebro de ella responda en la misma sintonía que suyo. Eso puede ser hecho básicamente de tres formas:

- llamando la persona por el nombre, pues está probado que nuestro nombre provoca una respuesta inmediata en nuestro cerebro;
- transmitiéndole firmeza, confianza y sinceridad por el aprieto de mano;
- haciéndole preguntas abiertas, que no puedan ser contestadas apenas con uno “sí” o “no”, pues eso hace con que la persona elabore mentalmente la respuesta y, con eso, el cerebro de ella pasa a participar del proceso de comunicación.

3. Corazón-Corazón

Aquí, empatía y amistad se manifiestan y los milagros de la comunicación entre las personas pueden acontecer.

**Siempre que alguien está se comunicando efectivamente, está creando del
nada una realidad antes inexistente.**

**La comunicación, con el uso del lenguaje,
nos permite inventar posibilidades.**



Dr. Lair Ribeiro — Palestrante internacional, ex director de la Merck Sharp & Dohme y de la Ciba-Geigy Corporation, en Estados Unidos, y autor de varios libros que se volvieron best-sellers en Brasil y en países de América Latina y de Europa. Médico cardiólogo, vivió 17 años en Estados Unidos, donde realizó entrenamientos y pesquisas en la Harvard University, Baylor College of Medicine y Thomas Jefferson University.

Webpage: www.lairribeiro.com.br

e-mail: lrsintonia@terra.com.br

Tel.: 00-55-11-3889.0038